



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“La Motivación laboral en las agencias bancarias
del sector financiero de Lima Norte, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

LEONARDO ALEXANDER SAAVEDRA JAIMES

Asesor:

Mg. Lic. LUIS EDGAR TARMEÑO BERNUY

Lima - Perú

2019

Tabla de contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	9
1.1. Realidad Problemática	9
1.2. Formulación del Problema	22
1.3. Objetivos	22
1.3.1. Objetivo General	22
1.3.2. Objetivos Específicos	22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	24
2.1. Tipo de Investigación	24
2.2. Población y Muestra	25
2.3. Técnica e instrumento de recolección y análisis de datos.	25
2.4. Procedimientos	27
CAPÍTULO III: RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	37
4.1. Discusiones	37
4.2. Conclusiones	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n°1. Nivel de motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero del Lima Norte, 2019	29
Tabla n° 2. Nivel de la dimensión necesidad de protección y seguridad en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019	31
Tabla n°3. Nivel de de necesidad social y de pertenencia en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019	32
Tabla n°4. Nivel de autoestima en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019	34
Tabla n°5. Nivel de autorrealización en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n° 1. El efecto de los factores higiénicos y Motivacionales	18
Figura n°2. Pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones	20
Figura n°3. Grafico de barras para medir la variable Nivel de Motivación Laboral	30
Figura n°4. Grafico de barras para medir la dimensión Necesidad de Protección y Seguridad	31
Figura n°5. Grafico de barras para medir la dimensión Necesidad Social y de Pertenencia	33
Figura n°6. Grafico de barras para medir la dimensión Necesidad de Autoestima	35
Figura n°7. Grafico de barras para medir la dimensión Necesidad Autorrealización	37

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada " La motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, 2019" cuyo objeto de estudio fue determinar el nivel de motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero es decir que tan motivados están para lograr sus propios objetivos y los de la empresa, se considero como muestra a 20 especialistas del rubro bancos del área del área comercial y operativa considerando que es una muestra no probabilista ya que no son estadísticamente representativo de una población, adicional a ello los ya mencionados son profesionales, conocedores de nuestra variable a investigar y quienes en base a su experiencia nos darán respuesta a nuestra problemática . Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas. La validación del instrumento se realizó por medio de Juicio de expertos y la confiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, la creación de dicho instrumento fue hecha por Marshall Sashkin, quien se inspiró en la teoría de las necesidades de Maslow. Luego de obtener todos los datos, estos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS. Teniendo como conclusión que existe un bajo nivel de motivación laboral en las agencias bancarias del sector financiero de Lima Norte, ya que es posible que estas entidades no estén tomando la variable con la importancia que se merece, el resultado es un poco lo que nos refleja el último informe lanzado por Great Place to Work, ya que son muy pocas las entidades del sector financiero en el rubro bancos que se encuentran liderando la lista.

Palabras claves: Motivación, Necesidades, Resultados, Objetivos, Autorrealización, Autoestima.

ABSTRACT

The research entitled "Work motivation in the banking agencies of the financial sector of Lima Norte, 2019" was conducted, whose object of study was to determine the level of work motivation in the banking agencies of the financial sector, that is, how motivated are to achieve its own objectives and those of the company, it was considered as a sample to 20 specialists, considering that it is a non-probabilistic sample since they are not statistically representative of a population, in addition to that those already mentioned are professionals, knowledgeable about our variable to investigate and who, based on their experience, will give us an answer to our problem. The data was collected using the survey technique using the questionnaire as a tool, consisting of 20 questions. The validation of the instrument was made through Expert judgment and the reliability of the same was calculated through the Cronbach's Alpha coefficient, the This instrument was made by Marshall Sashkin, who was inspired by Maslow's theory of needs. After obtaining all the data, these were processed and analyzed in the statistical program SPSS. Having as conclusion that there is a low level of work motivation in the banking agencies of the financial sector of Lima Norte, since it is possible that these entities are not taking the variable with the importance it deserves, the result is a bit what reflects us the last report launched by Great Place to Work, since there are very few entities in the financial sector in the banking sector that are leading the list.

Keywords: Motivation, Needs, Results, Objectives, Self-realization, Self-esteem.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional, en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bautista, N. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Banco de Crédito del Perú, distrito de Cercado de Lima, año 2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Charcas, R. (2017). *La motivación y estrategias de afrontamiento en jóvenes emprendedores que acceden a créditos financieros*. (Tesis de Grado). Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia.
- Chiabenate, I. (2009). *Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Delgado, J. (2014). *Motivación organizacional y bienestar laboral*. (Tesis de Doctorado). Universidad Militar Nueva Granada, Colombia.
- Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil*. (Tesis de Bachiller). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Great Place to Work (2016). *Las Condiciones de trabajo como base de la motivación*. Recuperado de: <http://www.greatplacetowork.com.py/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/880-las-condiciones-de-trabajo-como-base-de-la-motivacion>.
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2006). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Jone, G. & George, J. (2015). *Administración Contemporánea*. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H, Weihrich, H & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. México: Mc Graw Hill.
- Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Pearson.

- Münch, L. (2010). *Administración, Gestion organizacinal, enfoque y proceso administrativo*. México: Pearson.
- Olvera, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos del área comercial de la constructora Furoiani obras y Proyectos*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Peña, C. (2015). *La motivación Laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Pontificia ICAI – ICADE Comillas, Madrid.
- Poma, C. (2014). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores del call center de SCI, en el distrito del cercado de lima, periodo 2014*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Robbins, S & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Sum, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Vega, S. (2015). *Motivación y compromiso organizacional en el personal del área de seguridad de la información y prevención del fraude de la empresa telefónica ingeniería de seguridad, 2015*. (Tesis de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Zavala, O. (2014). *Motivación y Satisfacción Laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México.